



UPA Universidad
Politécnica Amazónica

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TELEMÁTICA

TÍTULO DEL PROYECTO

**Estrategias para la creación y funcionamiento de una
Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica
Amazónica, 2019**

Autor: Dr. Carlos Alberto Ríos Campos

Registro: UPA-PID0013

Bagua Grande – Perú

2019

Palabras claves: Estrategia, incubadora, startups

I. Generalidades

1.1. Título del Proyecto: “Estrategias para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica, 2019”

1.2. Autor

- Nombre (s) y Apellidos: Dr. Carlos Alberto Ríos Campos.
- Carrera Profesional: Ingeniería de Sistemas y Telemática.

1.2.2. Colaborador (es)

- Nombre (s) y Apellidos
- Grado académico
- Título profesional
- Dirección laboral y/o domiciliaria

1.3. Tipo de investigación:

1.3.1. De acuerdo a la orientación: Aplicada

1.3.2. De acuerdo a la Técnica de Contrastación: No experimental (Descriptiva - Propositiva).

1.4. Régimen de investigación: Orientada (Gestión de Tecnologías de la Información).

1.5. Unidad e institución a la que pertenece el proyecto

1.5.1. Unidad: Ingeniería de Sistemas y Telemática.

1.5.2. Institución: Universidad Politécnica Amazónica

1.6. Localidad e institución donde se ejecutará el proyecto:

1.6.1. Localidad: Bagua Grande

1.6.2. Institución: Universidad Politécnica Amazónica

1.7. Cronograma de ejecución del proyecto

	Etapas	Fecha de Inicio	Fecha de Término
1.7.1	Recolección de datos	12/06/2019	17/07/2019
1.7.2	Análisis de datos	18/07/2019	17/09/2019
1.7.3	Elaboración del Informe	18/10/2019	06/12/2019

1.8. Horas semanales dedicadas al proyecto

1.8.1. Autor: 8 horas

1.8.2. Colaboradores

Total de horas semanales: 8 horas

1.9. Recursos disponibles

1.9.1. Personal: Docente investigador

1.9.2. Material y Equipos: Escritorio y pizarra.

1.9.3. Locales: Oficina de la Dirección de Investigación.

1.10. Recursos no disponibles: Libros especializados y personal con experiencia en startups.

1.11. Presupuesto (Detallar según el clasificador de gastos vigente)

Partida	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
01.00	Bienes		380.00
01.01	Materiales de escritorio Papel Bond A4 80g Libros	1 millar 4 unidad	20.00 280.00
01.02	Materiales de impresión Cartucho de impresora Fotocopias	1 unidad 600 hojas	50.00 30.00
01.03	Otros	-	-
02.00	Servicios		2200.00
02.01	Servicios básicos Telefonía celular	-	100.00
02.02	Solicitar asesoría de personal con experiencia en startups.	20 horas	600.00
02.03	Pasajes y viáticos a incubadoras de startups en Lima: Universidad de Lima, Universidad Católica del Perú y Universidad Nacional de Ingeniería.	3 días	1500.00
02.04	Otros	-	-
Total			2580.00

1.12. Fuente de financiamiento

1.12.1. Con recursos universitarios: Se solicitará el financiamiento de la Universidad Politécnica Amazónica

1.12.2. Con recursos externos

1.12.3. Autofinanciación

II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1. Realidad problemática

Para Solano (2018) según el Global Accelerator Report, hoy en día existen cerca de 400 aceleradoras a nivel mundial, que han invertido \$190 millones aproximadamente en unos 900 startups. En Latinoamérica, el capital invertido ha sido de \$30 millones de dólares, y destacan países como: Chile, Brasil y Uruguay, en el listado de los diez países con mayor inversión en startups.

Según Tenorio (2019) “los Startup o emprendimientos emergentes apoyados en la tecnología, buscan cambiar la visión empresarial hacia una de mayor valor agregado, donde los emprendimientos no solo sean de sustento, sino que tengan los suficientes elementos para diferenciarse, sobrevivir, desarrollarse en el tiempo”.

A pesar de las ventajas que representaría la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups, se observa que, en la UPA se presentan los siguientes aspectos críticos:

- No se conocen los beneficios de la creación de una Incubadora de Startups.
- A los estudiantes de las diversas carreras, no se les motiva en el campo del emprendimiento tecnológico.
- Los estudiantes no acceden a información actualizada acerca de la creación de startups.
- Se necesita contar con docentes capacitados en temas relacionados a la creación de startups.
- Se desaprovechan las oportunidades actuales del mercado nacional e internacional para la creación de startups.

2.2. Formulación del problema

¿Cómo elaborar las estrategias para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica?

2.3. Justificación

Justificación científica. La presente investigación utilizará el método científico en su planteamiento y desarrollo; así como también en la recolección de datos, contrastación de hipótesis y elaboración de los instrumentos de recolección de datos. Servirá de referencia para otros investigadores de la Región Amazonas y del Perú.

Justificación institucional. La investigación se justifica, porque se logrará la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica.

Justificación social. Esta investigación beneficiará a los pobladores de la Región Amazonas, pues les permitirá obtener recursos económicos y reconocimiento.

2.4. Marco teórico conceptual

2.4.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Chávez (2017) en su tesis titulada “Modelos de negocio de empresas startup de emprendimiento innovador disruptivo”, concluyó que, la situación entre México y España podrán ser similares en innovación, emprendimiento y startups, la única diferencia que este autor encontró, es que en España se está volteando a ver a estas nuevas formas de hacer negocios, están empezando a darle el valor que representa una startup, mientras en México no se le dé la atención que merecen se seguirá viviendo del “tradicionalismo” que lo caracteriza y por esto, las startup de los emprendedores mexicanos están destinadas al fracaso.

Romero (2017) en su tesis “Diseño de un modelo de incubación empresarial para la Universidad Autónoma de Baja California Sur”, concluyó que, una vez analizada las condiciones de la U.A.B.C.S. se diseñó una metodología de incubación acelerada basada en el método lean Start Up, el cual busca minimizar el riesgo y pérdida de dinero y tiempo al momento de instalar una empresa. La

Universidad Autónoma de Baja California Sur a través de sus fortalezas en la capacidad de atención y experiencia de trabajo en el segmento de los jóvenes, Cuenta con la capacidad técnica, Administrativa y Financiera para la Consecución del proyecto: con la Capacidad de sus instalaciones para atención a emprendedores, así como una demanda suficiente y factible para su realización.

Román (2016) en su tesis titulada “Análisis de las estrategias de comunicación de las startups españolas. Estudio de casos”, concluyó que, en definitiva, se puede concluir que las startups españolas cuentan con profesionales de comunicación corporativa con experiencia, que definen estrategias y desarrollan acciones de comunicación para lograr sus objetivos empresariales, siendo las redes sociales y los medios de comunicación sus principales canales y público.

A nivel nacional

Llenque (2016) en su tesis titulada “Sistema de incubadora de empresas en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Para El Desarrollo De Microempresas, Chimbote 2014”, concluyó que, existe un predominio de empresas de tipo familiar, y las que presentan mayores limitaciones para mantenerse en el mercado son las de tipo personal; las limitantes que tienen mayor relevancia en las microempresas para sostenerse en el mercado son el acceso a la capacitación, respaldo para acceder a financiamiento, para diversificar y posicionarse en el mercado; se propone un Sistema de Incubadora de Empresas en la ULADECH Católica y abordar la metodología para superar las limitaciones más relevantes.

Alva y Cruz (2018) en su tesis “El concurso Startup Perú en la gestión de desarrollo de emprendimientos innovadores: un análisis de caso de las percepciones de las startups beneficiarias de la 1° a la 4° generación”, concluyó que, las startups son propuestas de negocios con un perfil innovador que se encuentran proyectados a crear y brindar productos y/o servicios dentro de un mercado cambiante e incierto con alto riesgo e incertidumbre. Así mismo, cuentan con un alto potencial de crecimiento, fomentando de esta manera una mayor

generación de empleo y productividad; las startups consideran que existen factores relevantes en su desarrollo empresarial, los cuales contribuyen a su crecimiento y son valorados como herramientas que les brinda una ventaja competitiva ante el mercado; las startups consideran que el factor más influyente y con el que se encuentran más satisfechas es el “financiamiento”. Sin embargo, los emprendimientos no se acercan al concurso únicamente por este factor, sino también por las herramientas y apoyo que este le brinda a su negocio desde una edad temprana; una incubadora tiene como objetivo acompañar a las startups en su formación y desarrollo empresarial. En el Concurso StartUp Perú las incubadoras no solo cumplen con su objetivo principal, sino también tienen el rol de dar seguimiento al cumplimiento de hitos de los emprendimientos, ya que estos son fundamentales para los desembolsos de dinero.

Cari, Echeverría, Flores y Huertas (2017) en su tesis “El crowdfunding como mecanismo alternativo de financiación para emprendimientos en el Perú – Startup”, concluyó que, habiéndose analizado la legislación comparada del crowdfunding, la experiencia de las plataformas internacionales y locales; y los resultados de las entrevistas a especialistas, así como de las encuestas a emprendedores; podemos concluir desde un enfoque cualitativo que el crowdfunding se presenta como una XXII herramienta alternativa de financiamiento atractiva para los emprendimientos – Startups- en el Perú, toda vez que el acceso al crédito tradicional les resulta poco accesible; de la evaluación de los beneficios y riesgos que presenta la implementación de la figura del crowdfunding, podemos concluir que los riesgos presentan en su mayoría mecanismos de mitigación, por lo que los beneficios resultan ser mayores, generando un mayor dinamismo en el mercado, confianza en los inversores y reduciendo los costos de transacción para la obtención de financiamiento; habiendo realizado encuestas a un grupo de emprendedores de Startups de diferentes círculos de emprendimientos locales a través de Facebook y otros medios, podemos concluir que el crowdfunding alcanza interés en estos para financiar sus proyectos y lograr el despegue de su idea de negocio, siempre que se les muestre las reglas claras de juego.

2.4.2. Bases teóricas

Teoría General De Sistemas.

Sarabia (1995) menciona que la integración de estos dos paradigmas complementarios, que son el estructuralista y el cibernético, empieza a construirse explícitamente a partir de 1958 para dar lugar al paradigma sistémico. Fue intuido de forma genial y bautizado hacia 1930 por Ludwig von Bertalanffy como el Sistema Generalizado. Hay que advertir que el nombre con el que Bertalanffy presentó su teoría fue el de “General System Theory”, que puede ser traducido tanto como por Teoría General del Sistema como por Teoría del Sistema General o Generalizado...i

2.4.3. Definición de términos

Estrategia

Estrategia puede iniciar definiéndose como un patrón de comportamiento a través del tiempo y como consecuencia genera un plan de acción desde una perspectiva adecuada para lograr cierta posición, a través de maniobras orientadas a ganarle a la competencia.; por ejemplo, para posicionar un determinado producto en un mercado específico (Álvarez & Bolaños, 2011).

Startups

El primer producto de una *Startup* no está dirigido a satisfacer al público en general. Las *Startups* no pueden permitirse crear un producto que contenga todas las características desde el inicio y, por eso, los primeros esfuerzos se centran en un grupo muy pequeño que algunos llaman evangelistas, early adopters o pioneros (Llamas & Fernández, 2018).

Emprender

Emprender es más que la transformación de recursos con objetivos meramente económicos. También representa el arte de convertir una idea en realidad... Son muchas las fuerzas y factores que dan forma al emprendimiento: los procesos de

innovación, el acceso a la tecnología, las oportunidades de nuevos mercados y la existencia de un nuevo grupo de empresarios más eficientes (González-García, Becerril & Fonseca, 2018).

Incubadora

Se considera como incubadora de empresa a la organización que active el incremento y propicie el triunfo de proyectos llamados emprendedores, posibilitando recursos y servicios necesarios de toda índole (Guerra, Hernández, & Triviño, 2015).

Crowdfunding

Así, por ejemplo, ha surgido el crowdfunding (micromecenazgo), un movimiento que consiste en captar el aporte económico de un grupo de personas o instituciones en forma de donaciones para financiar proyectos de interés que contribuyan y aceleren la búsqueda de conocimiento y soluciones a los problemas cotidianos de diversas áreas (Huayanay-Espinoza & Poterico, 2015).

2.5. Hipótesis

Elaborar estrategias pertinentes para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica.

2.6. Objetivos

2.6.1. Objetivo General

Elaborar las estrategias para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica.

2.6.2. Objetivos Específicos

- Determinar las limitaciones para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica.
- Identificar las oportunidades de negocios tecnológicos.
- Identificar las limitaciones de los estudiantes en la formulación de proyectos tecnológicos.
- Identificar a las instituciones e inversores ángeles. adecuados para establecer convenios.
- Formular las directrices para el funcionamiento exitoso de una Incubadora de Startups en la UPA.

2.7. Variables de estudio

Variable Independiente: Estrategias

Variable dependiente: Incubadora de Startups

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	TÉCNICAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrategias	Contexto	Aplicabilidad	Encuesta
		Oportunidades	
		Amenazas	

2.7.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	TÉCNICAS
VARIABLE DEPENDIENTE: Incubadora de Startups	Normas y reglamentos	Número de normas y directivas por procedimiento	Encuesta
	Ideas innovadoras	Número de ideas innovadoras por estudiante	
	Equipamiento tecnológico	Número de computadoras disponibles	
		Número de estudiantes por computadora	
		Número de estudiantes por punto de acceso Wifi	
		Número de dispositivos tecnológicos propios del estudiante	
	Infraestructura	Densidad de estudiantes por metro cuadrado	
	Recursos humanos	Promedio anual de horas de capacitación por estudiante	
		Porcentaje anual de estudiantes capacitados	
		Promedio anual de horas de capacitación por docente	
		Porcentaje anual de docentes capacitados	
	Recursos financieros	Presupuesto anual asignado	
		Tasa de inversión en infraestructura	
		Tasa de inversión en recursos humanos	
		Tasa de inversión en equipamiento tecnológico	

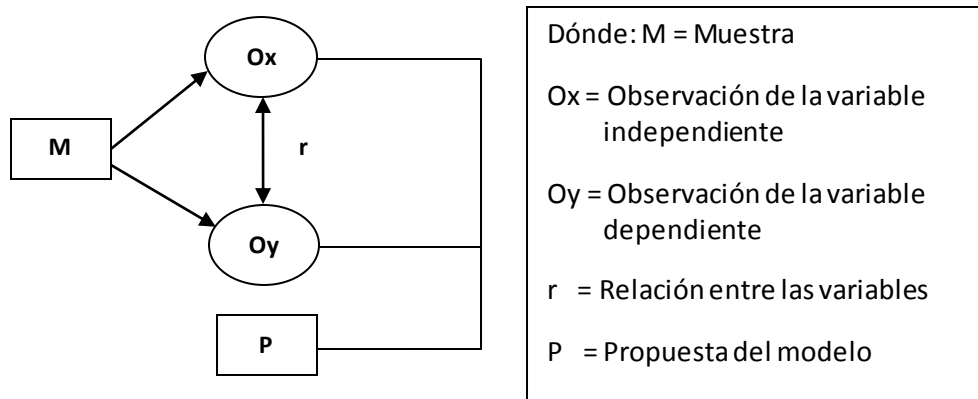
2.8. Marco metodológico

2.8.1. Diseño de investigación

La presente investigación será de tipo no experimental, transversal, básica. Por el nivel de investigación será descriptivo – propositivo y por el enfoque, cuantitativo.

Para el diseño de contrastación de hipótesis, se utilizará el diseño descriptivo simple. Según, Martínez y Céspedes (2008) “con estos diseños el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada, no presentándose la administración o control de un tratamiento...”

Propositivo. Según Mendoza, Reyes, y Velásquez (2010) es una actuación crítica y creativa, caracterizado por planear opciones o alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación. El diseño de contrastación de la hipótesis, se representa en el esquema:



2.8.2. Población, muestra y muestreo

La población considerada para la investigación serán los 360 estudiantes universitarios de la Escuela de Ingeniería de Sistemas y Telemática de la Universidad Politécnica Amazónica.

La población por ser pequeña, coincidirá con el tamaño de la muestra: 360 estudiantes.

2.8.3. Métodos

Método hipotético-deductivo. Es el procedimiento que se seguirá para hacer de la actividad una práctica científica. Consistirá en formular la hipótesis, que luego de un tratamiento a la variable, buscará dar explicaciones de los datos y llegar a conclusiones.

Método de análisis. Este método permitirá analizar la información relevante respecto al marco teórico, así mismo servirá para procesar los datos que se recogerán, luego de aplicar los instrumentos de trabajo de campo y permitirá formular las conclusiones finales de la investigación.

2.8.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación serán los siguientes:

Técnica de Gabinete. Esta técnica permitirá la recopilación de la información, que servirá de marco teórico a la investigación; se realizará a través de transcripciones, resúmenes y comentarios de la referencia bibliográfica consultada, a través de los siguientes instrumentos:

- Fichas de resumen: Se utilizarán en la síntesis de contenidos teóricos y aportes de diversas fuentes, tendrá como finalidad organizar en forma concisa los conceptos más importantes que aparecen en una o más páginas de los materiales utilizados (Idrogo, 2015).
- Fichas de comentario: Representarán el aporte del autor. Es la idea personal que emite el lector de una lectura o experiencia previa. Se utilizará para comentar los antecedentes y los cuadros estadísticos de la investigación.
- Fichas bibliográficas: Se utilizarán permanentemente y permitirán anotar los datos generales de los textos consultados. Se usarán para consignar la referencia bibliográfica de aquellos estudios, aportes y teorías que darán el soporte científico a la investigación (Idrogo, 2015).

Técnicas de campo. Las técnicas de campo que se van a utilizar en la investigación, serán la observación simple y el test, los mismos que se valen de los siguientes instrumentos:

- Ficha de observación. Es un proceso de búsqueda y recojo de información enfocada a encontrar significados que permitirán explicar algunos hechos que afectan al desarrollo óptimo de la capacidad de indagación y experimentación.
- Ficha de encuesta: Es un instrumento que se utilizará para determinar la problemática y las aspiraciones de los estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas y Telemática de la universidad, con respecto al tema de investigación.

2.8.5. Procedimiento

Los datos serán recolectados, procesados y analizados respectando en todo momento el método científico.

2.8.6. Análisis de datos

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos se realizará el análisis con Microsoft Excel; y de esta manera obtener información que permita elaborar el informe final. Además, se empleará Microsoft Word, así como herramientas estadísticas que nos permitan tabular, analizar e interpretar la información obtenida.

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO

OBJETIVO: Conocer y evaluar el equipamiento tecnológico y recursos humanos.

DIRIGIDO: A los estudiantes para la creación y funcionamiento de una Incubadora de ~~Startups~~ en la Universidad Politécnica Amazónica.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente y marque con una "x" la alternativa correcta. En una escala del 1 al 5, por favor complete las siguientes preguntas en los espacios indicados. Donde 1 es muy malo, y 5 es muy bueno, cómo calificaría el equipamiento tecnológico y recursos humanos.

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y RECURSOS HUMANOS		1	2	3	4	5
1	El número de normas y directivas por procedimiento es adecuado					
2	El número de ideas innovadoras por estudiante es adecuado					
3	El número de computadoras disponibles es adecuado					
4	El número de estudiantes por computadora es adecuado					
5	El número de estudiantes por punto de acceso Wifi es adecuado					
6	El número de dispositivos tecnológicos propios del estudiante es adecuado					
7	La densidad de estudiantes por metro cuadrado es adecuado					
8	El promedio anual de horas de capacitación por estudiante es adecuado					
9	El porcentaje anual de estudiantes capacitados es adecuado					
10	El promedio anual de horas de capacitación por docente es adecuado					
11	El porcentaje anual de docentes capacitados es adecuado					
12	El presupuesto anual asignado es adecuado					
13	La tasa de inversión en infraestructura es adecuado					
14	La tasa de inversión en recursos humanos es adecuado					
15	La tasa de inversión en equipamiento tecnológico es adecuado					

El Investigador

ANEXO N° 02 - CUESTIONARIO

OBJETIVO: Conocer y evaluar las estrategias.

DIRIGIDO: A los docentes para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups en la Universidad Politécnica Amazónica (UPA).

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente y marque con una "x" la alternativa correcta. En una escala del 1 al 5, por favor complete las siguientes preguntas en los espacios indicados. Donde 1 es muy malo, y 5 es muy bueno, cómo calificaría el equipamiento tecnológico y recursos humanos.

CONOCER Y EVALUAR LAS ESTRATEGIAS		1	2	3	4	5
1	La UPA fomenta adecuadamente la innovación y el emprendimiento tecnológico					
2	La UPA debe crear una Incubadora de Startups.					
3	En la UPA existen oportunidades para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups.					
4	En la UPA existen amenazas para la creación y funcionamiento de una Incubadora de Startups.					
5	En la UPA es posible la aplicabilidad de estrategias para fomentar la innovación y el emprendimiento tecnológico					
6	Ud. cuenta con capacitación adecuada en temas de Incubadora de Startups.					
7	Se debe capacitar en la UPA en temas de innovación y emprendimiento tecnológico					
8	El financiamiento de los proyectos de los docentes de la UPA es adecuado					
9	Se debe invitar a la UPA a expertos en temas de innovación y emprendimiento tecnológico					
10	Se debe enviar a los docentes de la UPA para realizar pasantías en instituciones donde existan Incubadoras de Startups.					
11	Se debe premiar a los docentes de la UPA que elaboran proyectos de innovación y emprendimiento tecnológico					
12	LA UPA debe establecer convenios con instituciones donde existan Incubadoras de Startups.					

El investigador

2.9. Referencias bibliográficas

Alva, L. y Cruz, C. (2018). *El concurso Startup Perú en la gestión de desarrollo de emprendimientos innovadores: un análisis de caso de las percepciones de las startups beneficiarias de la 1° a la 4° generación.* (Tesis de pregrado,

Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12128>

Álvarez, L. & Bolaños, G. (2011). *Innovación y Estrategia: dos conceptos aparentemente contradictorios*. Nova scientia, 3(5), 118-142. Recuperado de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052011000100007&lng=es&tlng=es.

Cari, K., Echeverría, J., Flores, G. y Huertas, V. (2017). *El crowdfunding como mecanismo alternativo de financiación para emprendimientos en el Perú – Startup*. (Tesis de maestría, Universidad ESAN). Recuperado de
http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/.../2017_MAFDC_14-2_05_R.pdf?...

Chávez, D. (2017). *Modelos de negocio de empresas startup de emprendimiento innovador disruptivo*. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional). Recuperado de
<http://148.204.210.201/tesis/1512679993296TESISDAVIDCHA.pdf>

González-García, Guadalupe, Becerril Carbajal, María Luisa, & Fonseca Munguía, Adriana. (2018). *El engagement como factor de formación y desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios*. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9(17), 103-118. Recuperado en 22 de mayo de 2019, de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200103&lng=es&tlng=es.

Guerra Triviño, O., Hernández Castillo, D., & Triviño Ibarra, C. (2015). *Incubadora de empresas: vía para el emprendimiento en las universidades*. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 7 (2). pp. 110-114. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Huayanay-Espinoza, Carlos A, & Poterico, Julio A. (2015). *Crowdfunding científico: otra alternativa de financiamiento para investigadores jóvenes en Perú*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 32(1), 192-193. Recuperado en 09 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100029&lng=es&tlng=es.

Llamas, F. & Fernández, J. (2018). *La metodología Lean Startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento*. Revista EAN, (84), 79-95. <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1918>

Llenque, S. (2016). *Sistema de incubadora de empresas en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote para el desarrollo de microempresas, Chimbote 2014*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de dspace.unitru.edu.pe/.../TESIS%20%20DOCTORAL_SANTOS%20FELIP E%20LLEN...

Mendoza, D., Reyes, E. y Velásquez, M. (2010). *Estudio de factibilidad para la implementación de un CRM (Customer Relationship Management), que propicie el mejoramiento de la administración de las relaciones con los usuarios en la alcaldía municipal de El Sauce*. (Tesis,

Universidad de Oriente). Recuperado de:
http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/021205/021205_Cap3.pdf
